# 命の輝き シリーズ54

## 携帯電話の使い方

～取扱説明書には載っていないこと～

### 「携帯電話と人とのつながり」

ヒロ子さんは喜寿にして初めて携帯電話を持ちました。今まで周囲から勧められてもガンとして拒んでいたのですが、足を痛めて動けなくなったとき自分の力で電話のある所まで行けなかったことがきっかけでした。

今までも足が悪かったため、掛かってきた電話にもなかなか出られませんでした。携帯電話を持ってからはそんな足の不自由さを気遣って電話をためらっていた知人からも「連絡しやすくなった」と好評です。他にもヒロ子さんにはもっと良いことがありました。それは、あまり電話をしてこなかった孫や親戚、知人からメールが来るようになったことです。近所の人に聞いてメールの見方を覚えました。文字を見る方がわかりやすいのだそうです。「手紙みたいでうれしいね」「メール送ってね」とニコニコ顔。ただ、返信がまだうまくできず、「メール届いたよ」と相手に電話を掛けることもあるそうですが・・・・・。

携帯電話でヒロ子さんの世界は広がり、家族や知人とのつながりも深くなりました。

### 「携帯電話に縛られる!?」

ケンタさんは高校入学を機に携帯電話を買ってもらいました。はじめはメールをするのが楽しく、メール友だちも増えていきました。でも、「5分以内に返信しないといけない」という暗黙のルールがあったり、自分から返信を止められなかったりして、お風呂や食事中、布団の中まで携帯電話を手離せずにいました。それはまるで携帯電話に縛られているようです。また、悪質なサイトで被害を受けた友だちもいたそうです。それを見ていたお母さんは、ケンタさんと話し合いをし、ルールを決めました。「お風呂や食事の時は携帯を使わない」「9時以降は部屋に持って行かない」「危険なサイトにつながらないようにフィルタリングをかける」という3つです。お母さんは「包丁は使い方をきちんと教えたのに、携帯電話は使い方を教えなかったな」と少し反省しました。

次の日ケンタさんは友だちにルールが決まって前よりもメールの返信が遅れることを伝えました。いやな顔をする友だちもいましたが、「しょうがないなぁ」と受け入れてくれる友だちがほとんどで、ケンタさんは気持ちが楽になりました。友だちのなかにはそんなケンタさんを見て自分から同じようなルールを決めた子もいたそうです。

### 「使い方を考えて」

携帯電話は道具です。この文明の利器を便利で生活を高めるものにするのか、人を傷つけたり、縛ったりするのかは使い方次第です。

少し携帯電話の使い方を見直してみませんか。知人や家族に「元気？」「ありがとう」「気をつけてね」などのメールを送ってみてください。言葉でしか伝わらないものがあるように、メールの活字でしか伝わらないものが感じられるはずです。

また、子どもたちが携帯電話を適切に使っているかに気を配り、使い方について話し合いをするのも大切なことなのかもしれません。

●人権教育課

## 第19回橿原市人権教育推進協議会研究集会

「豊かな人権文化に満ちた社会の実現」を目指し、それぞれの地域、組織の取り組みを交流しあう研究集会を開催します。

**日** 2月19日(土) 午後1時～

**内** 橿原市人権擁護委員（葛城人権擁護委員協議会第五部会）・晩成校区人権協による報告

**場** かしはら万葉ホール・5階レセプションホール（小房町）

**問** 人権教育課内橿原市人権教育推進協議会事務局（☎29６９９０）

# 橿原市に関する問合せは
# かしはらにこにこコールをご利用ください。

各種申請、届出の方法、施設やイベント情報など市に関する疑問や質問に専属のオペレーターが電話やFAXでお答えします。

かしはらにこにこコール

## 年中無休　電話は午後9時まで　FAXは24時間受付

※午後9時以降に受け付けたFAXでの質問については、翌日の回答となります。

## ☎21-2525　FAX：22-0365

市では、平成21年4月1日からコールセンター「かしはらにこにこコール」を開設し、皆さまの市役所への質問や疑問にわかりやすくお答えしています。
「市役所へ届出したいけど何を持っていけばいいかわからない」「週末に市のイベントがあるのか知りたい」など暮らしのなかで気軽にご利用ください。

### point① 窓口を一元化し、「たらいまわし」を防ぐ

皆さんは、市役所に質問の電話をしたらいくつもの担当課につながれ、何人もの職員に同じ質問を繰り返したというような経験はないでしょうか。かしはらにこにこコールでは、窓口と情報を1か所に集めることによって、各課への取次ぎを最小限に抑え「たらいまわし」を防ぎます。

※個人情報や専門性の高い問い合わせなど行政判断が必要とされる時は市役所の担当課へ転送することになります。

### point② 問い合わせはFAQをもとに回答

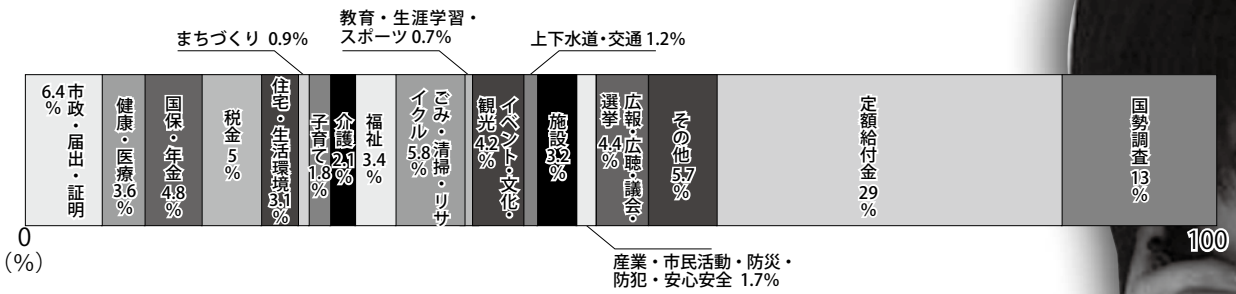
かしはらにこにこコールからの回答は「FAQ」を用いてお答えします。FAQとは問答集のことで過去の市役所へのさまざまな問い合わせ、それに対する回答をデータ化したものです。皆さまからの問い合わせの際にはそれらをもとにコールセンターのオペレーターが迅速に回答するという仕組みを採用しています。

現在約3,000件のFAQを用意しており、これらの充実したデータを活用することで説明や回答内容の平準化に努めています。

### point③ 市役所の業務時間外でも対応

かしはらにこにこコールは、電話は午前8時～午後9時、FAXは24時間受付しており、年中無休です。㈯・㈰・㊗や夜間など市役所の閉庁時でも利用していただけます。

**過去の問い合わせ内容の種類と割合**　（平成21年4月～平成22年11月）



「かしはらにこにこコール」は市に対する問い合わせの総合窓口として設置しています。皆さまの暮らしのなかで疑問に思うことなどがあれば気軽に利用してください。

今後もみなさまのお問い合わせに迅速にお答えできるよう全庁的に取り組み、市民サービスの向上を図ってまいります。

**橿原市長　森下　豊**